Ontario

Commission des services financiers de l'Ontario

ÉNONCÉ DES PRIORITÉS
ET
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Juin 2012

Introduction

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme intégré de réglementation des services financiers. Relevant du ministère des Finances, elle a été créée en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (*Loi sur la CSFO*). Elle réglemente les assurances, les régimes de retraite, les *credit unions* et caisses populaires, le courtage d'hypothèques, les sociétés de prêt et de fiducie et les coopératives en Ontario.

Le mandat de la CSFO défini par la loi consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés.

La CSFO se compose de la Commission, constituée de cinq personnes, du surintendant des services financiers et de son personnel.

Profil de la CSFO

La CSFO fournit des services de réglementation qui contribuent à protéger l'intérêt public, à soutenir un solide secteur des services financiers et à accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés. La liste ci-dessous indique les principales activités de la CSFO en matière de réglementation.

Le 8 juin 2012, la CSFO avait délivré un permis aux sociétés et particuliers suivants ou les avait inscrits :

- 350 sociétés d'assurances
- 46 222 agents d'assurance
- 4 632 agences d'assurances constituées en personne morale
- 1 657 experts d'assurance
- 1 169 maisons de courtage d'hypothèques
- 95 administrateurs d'hypothèques
- 2 466 courtiers en hypothèques
- 8 134 agents en hypothèques
- 7 607 régimes de retraite
- 157 caisses populaires et *credit unions*
- 58 sociétés de prêt et de fiducie
- 1 694 coopératives

Engagement en matière de service à la clientèle

L'engagement de la CSFO en matière de service à la clientèle qui est affiché dans son site Web énonce les niveaux de service de qualité auxquels peuvent s'attendre le public et les secteurs réglementés par la CSFO. Cet engagement définit les principes de service de la CSFO qui visent à satisfaire les besoins et les attentes de ses clients et à faire même davantage. En outre, il soutient l'excellence du service ainsi que les valeurs de la fonction publique de l'Ontario.

Priorités proposées pour 2012

En vertu de l'article 11 de la *Loi sur la CSFO*, la CSFO publie dans la *Gazette de l'Ontario* et remet au ministre des Finances, au plus tard le 30 juin de chaque année, un énoncé des priorités proposées pour la CSFO.

Le présent document, qui constitue le 15e énoncé des priorités de la CSFO, présente les priorités et initiatives que compte réaliser la CSFO au cours du prochain exercice, compte tenu des conditions du marché et de la conjoncture économique en constante évolution. Il comprend un compte rendu des principales réalisations de la CSFO au cours de l'exercice précédent.

À titre d'organisme de réglementation intégré, la CSFO appuie un marché de services financiers sain et concurrentiel.

Philip Howell
Directeur général et
surintendant des services financiers

John M. Solursh
Président
Commission des services financiers de l'Ontario
Tribunal des services financiers

Approche préconisée par la CSFO

Les principaux objectifs de la CSFO en matière de réglementation consistent à protéger les consommateurs, mieux faire respecter les lois et règlements qu'elle applique et favoriser la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente. Nous sommes conscients qu'une réglementation efficace de l'industrie des services financiers accroît la confiance des consommateurs et favorise ainsi des marchés prospères.

La CSFO s'est dotée de mécanismes de gouvernance, de contrôles internes et de mesures de rendement efficaces qui lui permettent de surveiller et d'évaluer la qualité de ses services et l'efficacité de la surveillance de la réglementation. Afin d'offrir des services de réglementation efficaces, nous employons des moyens diversifiés pour communiquer souvent avec les secteurs réglementés.

Approche fondée sur le risque

Pour atteindre ses objectifs en matière de réglementation et établir des priorités organisationnelles efficaces, la CSFO définit les risques qui peuvent influer sur son aptitude à exécuter ses activités et à exercer une surveillance rigoureuse de la réglementation. Elle doit donc définir et répartir ses ressources, et les affecter aux principaux risques constatés dans chaque secteur réglementé. La CSFO élabore à l'égard de la réglementation une approche globale fondée sur le risque qui fait appel aux pratiques exemplaires de chaque secteur en matière de surveillance du risque.

La CSFO se concentrera sur la surveillance et la définition des risques dans les secteurs de l'assurance, du courtage d'hypothèques et des régimes de retraite. Elle s'efforcera également d'accroître la sensibilisation des consommateurs aux services qu'elle offre et de leur fournir des renseignements qui les aideront à prendre des décisions judicieuses en matière de services financiers.

Rapport annuel de 2011 du vérificateur général de l'Ontario

Le rapport annuel de 2011 du vérificateur général de l'Ontario comprend des rapports sur les vérifications optimisées et les missions d'examen, dont un portait plus précisément sur la surveillance de la réglementation de l'assurance-automobile. La CSFO se penchera sur les recommandations de ces rapports, tout en poursuivant la mise en œuvre de projets à plus long terme.

Fraude à l'assurance-automobile

Le gouvernement de l'Ontario a mis sur pied le Groupe de travail antifraude sur l'assurance-automobile, chargé d'étudier l'étendue et la nature de la fraude dans le système ontarien d'assurance-automobile et de recommander des mesures visant à réduire la fraude. Ce groupe de travail a publié un rapport provisoire en décembre 2011. Le rapport final sera publié au cours de l'automne 2012.

La CSFO collabore avec le comité directeur du Groupe de travail et avec d'autres groupes d'études afin de faire des recommandations destinées à soutenir les efforts de réduction de la fraude.

Elle dirige également un groupe de travail qui enquête sur la possibilité de recourir au Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile pour déceler et prévenir la fraude.

Le milieu

Les entreprises œuvrant dans les secteurs réglementés, les adhérents à des régimes de retraite et les consommateurs de services financiers connaissent une période difficile.

L'économie de l'Ontario profite d'une légère embellie, mais elle est encore à la merci de l'incertitude et de l'instabilité de l'économie mondiale. La vigueur de la monnaie canadienne accroît les pressions sur la capacité d'exportation de l'Ontario vers les États-Unis. Enfin, les fluctuations des cours du pétrole plombent la reprise de l'économie mondiale.

La dette élevée des ménages accroît la vulnérabilité d'un nombre accru de Canadiens à de futures hausses des taux d'intérêt et, peut-être, à une préparation insuffisante de la retraite. Beaucoup de régimes de retraite à prestations déterminées accusent des déficits de solvabilité et essaient de se remettre de la crise financière de 2008 dans un cadre d'investissement imprévisible.

Dans le sillage de la crise financière, les consommateurs semblent plus conscients des risques liés aux marchés et aux produits financiers. Ils insistent davantage pour que leurs intérêts soient mieux protégés par les gouvernements, les organismes de réglementation et les fournisseurs.

Mesures de rendement

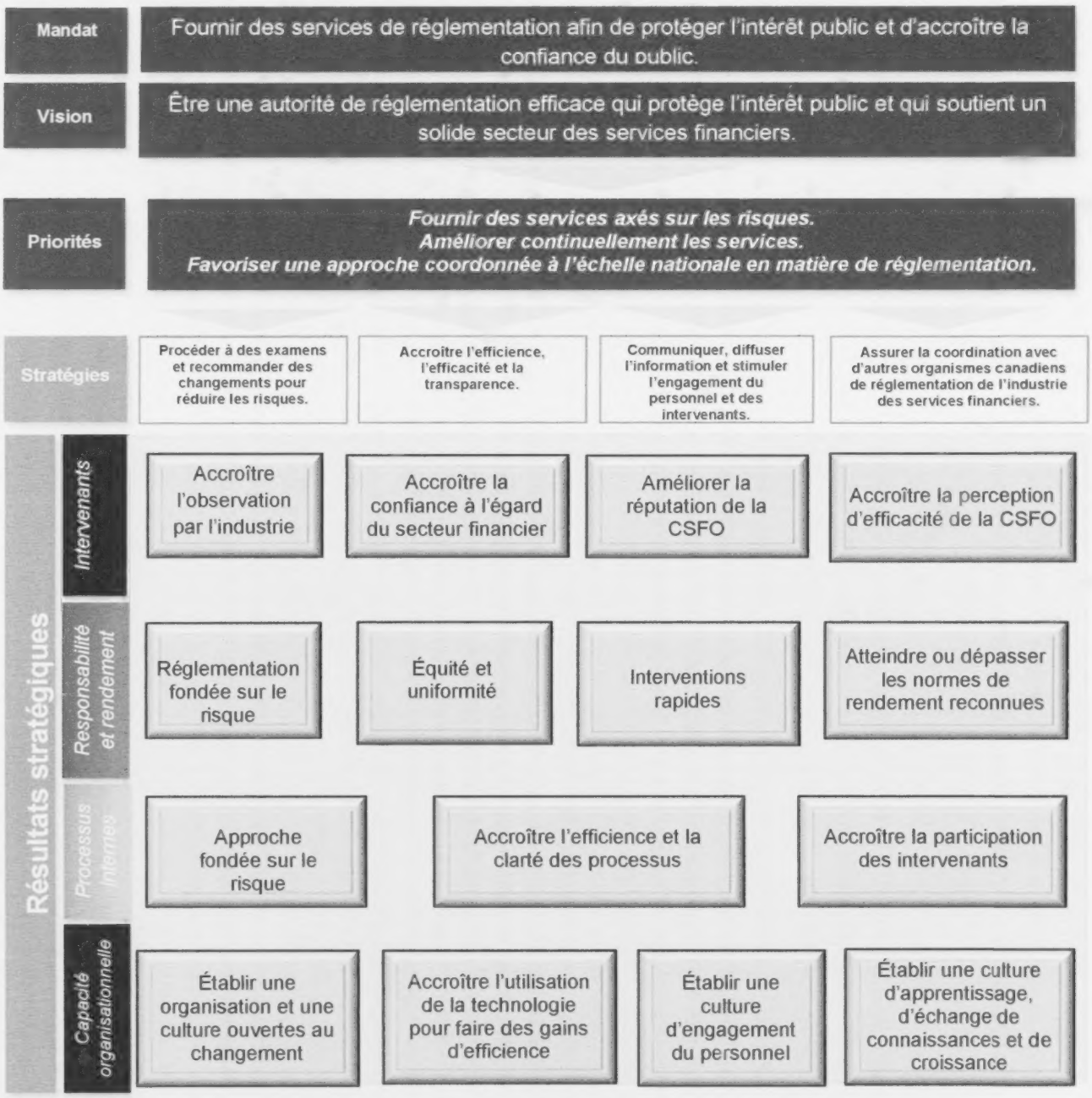
Objectifs du cadre de gestion du rendement de la CSFO :

- Accroître la transparence, la responsabilité et l'optimisation des ressources.
- Évaluer le travail accompli et mettre l'accent sur les résultats importants.
- Définir les critères de réussite et obtenir les résultats escomptés.

La cadre de gestion du rendement de la CSFO comprend des résultats stratégiques et les mesures de rendement connexes, qui servent à évaluer l'efficacité de nos activités à court et moyen terme à la lumière de nos objectifs à long terme.

Orientation stratégique

Le mandat de la CSFO défini par la loi consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés. En tant qu'organisme, elle s'est engagée à être une autorité de réglementation moderne et équitable qui collabore avec les intervenants pour soutenir un solide secteur des services financiers. La vision, les priorités et les stratégies actuelles de la CSFO visent à soutenir la réalisation de son mandat.



Stratégies et initiatives

La CSFO a prévu des stratégies et des initiatives, résumées dans le tableau ci-dessous, pour réaliser ces priorités. Les initiatives sont décrites dans les pages suivantes.

Aperçu des stratégies et des initiatives

STRATÉGIES	1. Procéder à des examens et recommander des changements pour réduire les risques.	2. Accroître l'efficience, l'efficacité et la transparence.	3. Communiquer, diffuser l'information et stimuler l'engagement du personnel et des intervenants.	4. Assurer la coordination avec d'autres organismes canadiens de réglementation de l'industrie des services financiers.
INITIATIVES	1.1 Mettre en œuvre une approche axée sur le risque à l'échelle de l'organisation.	2.1 Établir un système de relations avec les entreprises.	3.1 Élaborer et mettre en œuvre des initiatives portant sur les médias sociaux et adapter le site Web public au Web 2.0.	4.1 Harmoniser l'assurance-vie et l'assurance contre les accidents et la maladie.
	1.2 Travailler avec le ministère des Finances aux examens quinquennaux de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les* credit unions.	2.2 Réduire l'arriéré des demandes de médiation.	3.2 Mieux atteindre et mieux renseigner les intervenants du secteur des régimes de retraite.	4.2 Examiner les recommandations du CCRRA en ce qui touche la distribution des produits d'assurance.
	1.3 Mettre en œuvre les recommandations relatives à l'assurance-automobile comprises dans le rapport annuel 2011 du vérificateur général de l'Ontario.	2.3 Avec le ministère des Finances, travailler sur les modifications proposées à l'accès aux comptes immobilisés en cas de difficultés financières.	3.3 Mieux faire connaître les processus et les exigences de la CSFO en matière de dépôt des taux d'assurance-automobile.	4.3 Participer au groupe de travail formé par le CCRRA pour recueillir des données sur l'utilisation des renseignements de solvabilité par les assureurs.
	1.4 Collaborer avec les intervenants pour réduire la fraude à l'assurance-automobile.			4.4 Communiquer et coordonner les questions relatives à la réglementation de l'assurance-automobile par la CARR.
	1.5 Améliorer la surveillance de l'observation des exigences en assurance-automobile.			4.5 Travailler avec l'ACOR pour élaborer et mettre en œuvre le plan stratégique de 2012-2015 de l'ACOR.
	1.6 Entreprendre des initiatives de réforme à long terme de l'assurance-automobile.			
	1.7 Améliorer l'information et les analyses sur l'assurance-automobile pour appuyer une approche axée sur le risque en matière de réglementation.			
	1.8 Mettre en œuvre un modèle d'amendes administratives dans le secteur de l'assurance.			
	1.9 Faire des études sur la pertinence des produits d'assurance.			
	1.10 Accroître l'observation dans le secteur du courtage d'hypothèques.			
	1.11 Travailler avec le ministère des Finances pour faire un examen de la réglementation en matière d'insolvabilité en vertu de la *Loi sur les assurances*.			

Détails sur les initiatives proposées par la CSFO

Les stratégies et initiatives qui suivent visent à assurer l'atteinte des priorités proposées. Ces initiatives rendent compte des principaux projets à l'égard desquels la CSFO s'est engagée à apporter des améliorations durant la prochaine année.

Bon nombre de ces initiatives sont complexes, s'étendent sur plusieurs années et reposent sur la participation de divers partenaires – consommateurs, adhérents de régimes de retraite, associations sectorielles, organismes de réglementation nationaux et gouvernements fédéral et provinciaux.

Stratégie n° 1 : Procéder à des examens et recommander des changements pour réduire les risques.

1.1 Mettre en œuvre une approche axée sur le risque à l'échelle de l'organisation.

La CSFO conçoit une approche globale axée sur les risques afin de mieux orienter les démarches de réglementation, compte tenu des risques propres à chaque secteur.

L'approche choisie reposera sur les pratiques exemplaires en matière de réglementation axée sur les risques actuellement appliquées dans divers secteurs de la CSFO et par des organismes de réglementation semblables. L'échange et la conception de pratiques communes aideront la CSFO à poursuivre l'intégration de ses activités.

Dans le domaine des régimes de retraite, par exemple, la réglementation axée sur les risques comprend l'établissement de méthodes de gestion des données, des processus opérationnels axés sur les risques, des systèmes de soutien informatique connexes et des stratégies de communication et d'information.

De plus, à partir du 1er janvier 2013, l'industrie des régimes de retraite devra déposer tous les documents exigés sous forme électronique, par l'intermédiaire du Portail des régimes de retraite de la CSFO.

La CSFO exercera une surveillance continue de l'efficacité de l'approche globale axée sur les risques.

1.2 Travailler avec le ministère des Finances aux examens quinquennaux de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les* credit unions.

La CSFO aidera le ministère des Finances à faire ces examens, afin que les lois restent à jour et pour réduire les risques sur le marché.

1.3 Mettre en œuvre les recommandations relatives à l'assurance-automobile comprises dans le rapport annuel 2011 du vérificateur général de l'Ontario.

La CSFO donnera suite à ces recommandations tout en poursuivant la mise en œuvre des projets à plus long terme annoncés par le gouvernement de l'Ontario dans le cadre des réformes de 2010 de l'assurance-automobile.

1.4 Collaborer avec les intervenants pour réduire la fraude à l'assurance-automobile.

Le Groupe de travail antifraude sur l'assurance-automobile formé par le gouvernement de l'Ontario étudie l'étendue de la fraude à l'assurance-automobile en Ontario et formulera des recommandations visant à réduire la fraude dans le système d'assurance-automobile de la province.

La CSFO participe activement aux travaux du comité directeur du Groupe de travail et à ceux d'autres groupes d'études chargés de préciser des initiatives possibles pour réduire la fraude dans les domaines suivants :

- prévention
- détection
- enquête et application
- pratiques de réglementation du système d'assurance-automobile
- participation et information des consommateurs.

La CSFO dirige également un groupe de travail chargé d'enquêter sur l'utilisation possible du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile (DRSSAA) pour déceler et prévenir la fraude. Le groupe de travail est formé d'assureurs, de fournisseurs de soins de santé, du Système DRSSAA et de fonctionnaires.

Le travail de la CSFO avec ce groupe de travail porte sur les recommandations du vérificateur général relatives à la réduction des demandes frauduleuses.

1.5 Améliorer la surveillance de l'observation des exigences en assurance-automobile.

La CSFO terminera le premier cycle d'activités de suivi liées à l'attestation de 2011 des chefs de la direction du secteur des contrôles de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales.

Le processus d'attestation annuelle sera examiné avec l'industrie, et des modifications seront apportées, au besoin. L'examen comprendra également une vérification supplémentaire de l'observation des taux approuvés par les assureurs.

1.6 Entreprendre des initiatives de réforme à long terme de l'assurance-automobile.

Conformément à la directive du gouvernement de l'Ontario liée aux réformes de 2010 de l'assurance-automobile, la CSFO conçoit un nouveau protocole de traitement des blessures légères fondé sur des preuves. Ce protocole permettra de mettre à jour la méthode de traitement des blessures des tissus mous et tiendra compte des connaissances médicales actuelles. Ce projet devrait s'étendre sur deux ans.

En décembre 2011, le surintendant a remis un rapport dans lequel il recommandait au Ministre de modifier la définition de « déficience invalidante » dans l'Annexe sur les indemnités d'accident légales. En juin 2012, le rapport a été rendu public.

Le rapport du surintendant reposait sur deux rapports produits en 2011 par un groupe d'experts sur les déficiences invalidantes et sur les résultats de la consultation exhaustive de ces rapports par les intervenants. Le surintendant avait formé ce groupe d'experts à la demande du gouvernement afin qu'il étudie la définition actuelle d'une déficience invalidante dans l'Annexe sur les indemnités d'accident légales.

Le gouvernement de l'Ontario a annoncé dans le budget de 2012 qu'il proposera de modifier la réglementation concernant la définition d'une déficience invalidante. La CSFO collaborera avec le ministère des Finances pour mettre en œuvre ces modifications.

1.7 Améliorer l'information et les analyses sur l'assurance-automobile pour appuyer une approche axée sur le risque en matière de réglementation.

Le surintendant est tenu d'examiner et d'approuver les taux d'assurance déposés par les assureurs automobiles. Les taux doivent être justes et raisonnables, ne pas compromettre la solvabilité de l'assureur et ne pas être excessifs, compte tenu de la situation financière de l'assureur.

Le repère actuel du taux de rendement du capital en assurance-automobile a été établi en 1988 et a été légèrement modifié en 1996.

Le vérificateur général a recommandé à la CSFO d'examiner ce qui serait un taux de rendement des capitaux propres raisonnable pour les sociétés d'assurances lors de l'approbation des changements de taux et, à intervalles périodiques, de réviser le niveau repère afin de tenir compte de l'évolution du marché des capitaux.

La CSFO examinera la disposition relative au niveau repère de profit qui est employé pour l'examen des taux déposés. L'examen devrait être terminé au début de 2013.

La CSFO collaborera avec l'industrie de l'assurance-automobile afin de confier à un tiers indépendant le mandat de faire une étude sur les demandes relatives à des lésions corporelles dans les poursuites en responsabilité civile. Les conclusions de cette étude serviront ensuite à analyser la politique actuelle.

1.8 Mettre en œuvre un modèle d'amendes administratives dans le secteur de l'assurance.

Le gouvernement de l'Ontario a annoncé dans le budget de 2012 qu'il proposera des modifications à la législation en matière d'assurances et à la *Loi sur la Commission des services financiers de l'Ontario* afin d'établir des amendes administratives à titre de sanctions. La CSFO collaborera avec le ministère des Finances afin de mettre en œuvre ce mécanisme.

1.9 Faire des études sur la pertinence des produits d'assurance.

La CSFO entreprendra un examen des pratiques commerciales afin d'établir de quelle façon l'industrie de l'assurance-vie veille à bien renseigner les consommateurs, afin que ceux-ci puissent prendre des décisions éclairées pour l'achat de produits d'assurance-vie.

L'examen visera avant tout à comprendre et à évaluer les processus employés par les agents d'assurance-vie pour faire des recommandations aux consommateurs et les processus établis par les sociétés d'assurance-vie lors de la conception et de la distribution de leurs produits.

L'examen tiendra compte également des mesures prises par les agents et les sociétés d'assurance-vie pour enrichir les connaissances de leurs clients dans le domaine des finances.

1.10 Accroître l'observation dans le secteur du courtage d'hypothèques.

La *Loi sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, en vigueur depuis le 1er juillet 2008, visait à améliorer les mesures de protection des consommateurs et à assurer un traitement équitable pour les emprunteurs et les investisseurs privés.

L'atteinte de ces objectifs en matière de réglementation exige une meilleure observation de la part des membres de l'industrie. De concert avec les associations de l'industrie, la CSFO utilisera diverses stratégies, dont une nouvelle politique sur la formation permanente obligatoire des agents et des courtiers, des activités d'information, des vérifications de l'observation axée sur le risque et des activités ciblées de mise en application.

1.11 Travailler avec le ministère des Finances pour faire un examen de la réglementation en matière d'insolvabilité en vertu de la *Loi sur les assurances*.

La CSFO et le ministère des Finances tiennent des consultations sur la manière d'améliorer la réglementation de la solvabilité des sociétés d'assurances constituées en sociétés en Ontario. En mai 2012, la CSFO a publié un document de consultation comprenant des propositions portant sur les politiques et a invité les parties intéressées à faire des commentaires. Les renseignements obtenus dans le cadre de ce processus de consultation étayeront les décisions du gouvernement quant à ces propositions.

De plus, la CFSO examinera la mise en œuvre des principes fondamentaux d'assurance de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA) liés aux pratiques commerciales. Elle travaillera de concert avec le comité de mise en œuvre des principes de base en matière d'assurance de l'AICA du Conseil canadien

des responsables de la réglementation d'assurance.

Stratégie n° 2 : Accroître l'efficience, l'efficacité et la transparence.

2.1 Établir un système de relations avec les entreprises.

Le programme de conception du système de relations avec les entreprises permettra de mieux servir les intervenants externes en leur proposant un guichet unique pour toutes leurs relations avec la CSFO. Ces derniers pourront ainsi examiner ou renouveler des permis, déposer des taux, régler des droits et exécuter d'autres tâches à l'aide d'un seul point d'accès en ligne.

2.2 Réduire le nombre de demandes de médiation

La CSFO a mis en œuvre plusieurs initiatives portant sur l'augmentation du nombre de demandes de médiation et visant à réduire le délai d'attribution des dossiers à des médiateurs dans le système de règlement des différends relativement aux indemnités d'accident légales.

Les initiatives actuelles comprennent un système de calendrier électronique, des campagnes éclair de règlement exécutoire, un processus volontaire de renonciation à la médiation et l'impartition.

En janvier, la CSFO a publié une demande de propositions afin de trouver un maximum de quatre entreprises privées en mesure d'offrir des services de règlement des différends, afin de réduire l'arriéré de demandes. Le processus d'approvisionnement tire à sa fin et la CSFO prévoit que les fournisseurs de services pourront commencer à offrir des services de règlement des différends d'ici le deuxième trimestre de 2012-2013.

Le gouvernement a annoncé dans le budget de 2012 qu'il entreprendra un examen du système de règlement des différends dans l'industrie de l'assurance-automobile. La CSFO apportera son soutien à cet examen.

Ces initiatives visent à donner suite aux recommandations du vérificateur général au sujet des services de règlement des différends établis par la CSFO.

2.3 Avec le ministère des Finances, travailler sur les modifications proposées à l'accès aux comptes immobilisés en cas de difficultés financières.

La CSFO collaborera avec le ministère des Finances pour mettre en œuvre les modifications de l'accès aux comptes immobilisés en cas de difficultés financières annoncées dans le budget de 2012. Les modifications permettront d'harmoniser toutes les formes d'accès aux comptes immobilisés, lorsque les demandes sont envoyées directement aux institutions financières.

Stratégie n° 3 : Communiquer, diffuser l'information et stimuler l'engagement du personnel et des intervenants.

3.1 Élaborer et mettre en œuvre des initiatives portant sur les médias sociaux et adapter le site Web public au Web 2.0.

Le dialogue avec les intervenants repose de plus en plus souvent sur l'utilisation des médias sociaux.

La CSFO établira un plan afin de chercher et de surveiller les moyens de communication en ligne et de s'implanter dans les principaux médias sociaux pour communiquer avec les intervenants, diffuser de l'information et faire connaître ses services.

La CSFO fera également des recherches et des travaux sur diverses fonctions du Web 2.0, comme les blogues, les wikis, les tutoriels, les webinaires, les applications mobiles et d'autres outils qui favorisent les relations avec les intervenants.

3.2 Mieux atteindre et mieux renseigner les intervenants du secteur des régimes de retraite.

La CSFO utilisera davantage les médias électroniques afin d'améliorer ses relations avec les intervenants et de communiquer davantage avec le secteur des régimes de retraite. Les activités prévues comprennent une nouvelle série de webinaires et de webdiffusions, afin de renseigner les intervenants sur des sujets qui les préoccupent, sur des modifications de la législation et sur les pratiques exemplaires dans des domaines pertinents.

3.3 Mieux faire connaître les processus et les exigences de la CSFO en matière de dépôt des taux d'assurance-automobile.

À la suite des travaux exécutés en 2011, la CSFO continuera de faire connaître ses processus et exigences relatifs au dépôt des taux d'assurance-automobile. Elle utilisera plusieurs outils pour aider les intervenants à mieux comprendre la législation, la réglementation, les exigences en matière de dépôt, le processus d'approbation des taux et les obligations générales en matière d'observation à l'égard du dépôt des taux d'assurance automobile. Les moyens prévus comprennent des bulletins imprimés et électroniques et des webdiffusions.

Stratégie n° 4 : Assurer la coordination avec d'autres organismes canadiens de réglementation de l'industrie des services financiers.

4.1 Harmoniser l'assurance-vie et l'assurance contre les accidents et la maladie.

Le gouvernement de l'Ontario a annoncé dans le budget de 2012 qu'il proposera des modifications des parties de la *Loi sur les assurances* relatives à l'assurance-vie et à l'assurance contre les accidents et la maladie de manière à mieux protéger les consommateurs, à réduire le fardeau de la réglementation et à harmoniser sa loi avec celles d'autres administrations canadiennes.

4.2 Examiner les recommandations du CCRRA en ce qui touche la distribution des produits d'assurance.

Les dispositions de la *Loi sur les assurances* qui portent sur la distribution des produits d'assurance remontent à l'époque où les produits d'assurance étaient largement distribués par des agents représentant une seule société. Les modes de distribution sont maintenant plus diversifiés.

En mai 2012, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) a publié un document de consultation sur la gestion des modes de distribution des agences générales dans le secteur de l'assurance vie et il a invité les parties intéressées à faire des commentaires.

4.3 Participer au groupe de travail formé par le CCRRA pour recueillir des données sur l'utilisation des renseignements de solvabilité par les assureurs.

Afin de mieux comprendre les tendances touchant l'utilisation des renseignements de solvabilité, la CSFO participe à un groupe de travail du CCRRA chargé de recueillir des données sur l'utilisation de ces renseignements par les assureurs.

4.4 Communiquer et coordonner les questions relatives à la réglementation de l'assurance-automobile par l'intermédiaire de la CARR.

La CSFO participera à des initiatives conjointes de formation et d'information et à des projets de recherche concertée avec d'autres organismes de réglementation canadiens sur des sujets comme la réglementation des taux d'assurance-automobile par l'intermédiaire de la Canadian Automobile Insurance Rate Regulators Association (CARR).

4.5 Travailler avec l'ACOR pour élaborer et mettre en œuvre le plan stratégique de 2012-2015 de l'ACOR.	L'élaboration du nouveau plan stratégique de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite	(ACOR) comprendra un examen des tendances et du cadre de réglementation actuels, l'établissement des priorités stratégiques de l'ACOR pour les trois prochaines années et des mesures particulières portant sur ces priorités.

Rapport sur les priorités et les principales initiatives de 2011

Les pages qui suivent comprennent un compte rendu des progrès des principales initiatives mentionnées dans l'Énoncé des priorités de l'année dernière et de l'apport aux objectifs de la CSFO en matière de réglementation.

Procéder à des examens et recommander des changements pour réduire les risques.

Procéder à des vérifications des pratiques du secteur en ce qui concerne l'observation des réformes de l'assurance-automobile de 2010, y compris les indemnités d'accident légales.

Les modifications apportées en 2010 au système actuel d'assurance-automobile entraînent un risque de non-observation.

La CSFO a fait deux examens de l'observation afin de vérifier si la nouvelle législation relative à l'assurance-automobile est observée.

Le premier examen portait sur l'observation de la version modifiée du Règlement 7/00 sur les actes ou les pratiques malhonnêtes ou mensongers par les assureurs.

Dans le cadre du deuxième examen, la CSFO a exigé que tous les assureurs remettent une attestation de l'observation de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales et des mécanismes de contrôle des coûts et de lutte contre la fraude et les abus.

Une vérification de suivi des attestations sera faite cette année.

Collaborer avec les intervenants pour déterminer les mesures permettant de réduire la fraude et les abus dans le secteur de l'assurance-automobile.

La CSFO collabore de près avec le Groupe de travail antifraude sur l'assurance-automobile formé par le gouvernement de l'Ontario en assumant la présidence du groupe d'études sur les pratiques de réglementation et du Groupe de travail sur la lutte antifraude du Système DRSSAA, en plus de participer activement aux travaux du groupe d'études sur la prévention, le dépistage, les enquêtes et l'application de la loi et du groupe d'études sur la participation et l'information des consommateurs.

Le Groupe de travail antifraude sur l'assurance-automobile a remis un rapport provisoire au ministre des Finances en décembre 2011.

Le rapport final, attendu pendant l'automne 2012, comprendra des recommandations sur les questions suivantes :

- la réglementation des cliniques de santé;
- les autres lacunes de la réglementation;
- l'établissement d'un service spécialisé de lutte contre la fraude;
- une stratégie d'information et de mobilisation des consommateurs;
- un portail Web unique pour les demandes de règlement en assurance-automobile.

Afin de réduire la fraude et les abus dans les services de santé liés au secteur de l'assurance-automobile, la CSFO a établi des règlements destinés à faire en sorte que les traitements facturés aient été effectivement reçus et publié une directive du surintendant sur la facturation d'appareils médicaux aux assureurs à des prix beaucoup plus élevés que les prix courants du marché.

Entamer des initiatives de longue durée liées aux réformes de l'assurance-automobile de 2010 – protocole de traitement des blessures légères, définition des déficiences invalidantes et étude sur les dossiers de sinistre clos.

La CSFO a publié en novembre 2011 une demande de propositions portant sur des services de consultation pour la conception d'un nouveau protocole de traitement des blessures légères. Elle prévoit adjuger un contrat bientôt. Ce projet devrait s'échelonner sur deux ans.

Le Comité d'experts sur les déficiences invalidantes a produit deux rapports en 2011. En avril, il a fait des recommandations sur la définition de « déficience invalidante » puis, en juin, sur la formation et l'expérience exigées de la part des personnes chargées d'évaluer les déficiences invalidantes.

Les intervenants étaient invités à présenter des mémoires, à assister à une séance d'information et à rencontrer le personnel de la CSFO pendant l'été et l'automne 2011 pour analyser les constatations du Groupe d'experts.

À la lumière de ces consultations et des rapports du Groupe d'experts, le surintendant a remis, en décembre 2011, son rapport et ses recommandations au ministre des Finances au sujet de la définition d'une déficience invalidante dans l'Annexe sur les indemnités d'accident légales.

En janvier 2012, la CSFO a publié une demande de propositions portant sur des services de consultation afin de confier à un tiers indépendant le mandat de faire une étude sur les demandes relatives à des lésions corporelles dans les poursuites en responsabilité civile. La CSFO prévoit adjuger un contrat en 2012, et l'étude devrait être terminée au début de 2013.

Envisager d'autres outils pour appliquer la réglementation sur les assurances, comme les amendes administratives.

La CSFO utilise actuellement un système d'application progressive qui prévoit des sanctions proportionnelles à la gravité des infractions.

La CSFO dispose des outils nécessaires pour traiter toutes les questions liées au secteur de l'assurance, quelle que soit leur importance. Elle n'a aucun outil, cependant, pour s'occuper des questions pour lesquelles une amende administrative serait peut-être la meilleure solution à un problème de non-observation.

Le ministère des Finances a collaboré avec la CSFO pour concevoir un modèle de sanctions sous forme d'amendes administratives imposées en vertu de la *Loi sur les assurances* et d'autres lois connexes.

Dans le budget de 2012 de l'Ontario, le gouvernement a annoncé qu'il modifiera les lois régissant les assurances ainsi que la *Loi sur la Commission des services financiers de l'Ontario* afin d'établir des pénalités financières. La CSFO travaillera en collaboration avec le ministère des Finances afin de mettre en œuvre cet outil.

Implanter une approche améliorée de réglementation axée sur les risques pour les régimes de retraite.

En novembre 2011, au terme de consultations auprès des intervenants, la CSFO a publié le Cadre de réglementation axée sur le risque pour les régimes de retraite.

En 2011-2012, la CSFO a commencé à élaborer des mesures de mise en œuvre du nouveau cadre de réglementation. Les travaux actuels relatifs au plan pluriannuel de mise en œuvre portent sur la conception d'une méthodologie exhaustive d'évaluation du risque et sur les normes de documentation connexes. Des projets-pilotes d'examen des risques financiers et opérationnels se déroulent actuellement et

devraient se terminer pendant l'automne 2012.

Améliorer l'observation par les maisons de courtage d'hypothèques.

Afin d'accroître l'observation, la CSFO a adopté une approche axée sur plusieurs stratégies.

La CSFO informe les membres de l'industrie des exigences relatives aux permis, en plus de faire des inspections annuelles des maisons de courtage d'hypothèques et des administrateurs d'hypothèques, afin de vérifier si les politiques et les procédures exigées sont appliquées. Elle fait également des vérifications destinées à confirmer que les maisons de courtage ont souscrit des assurances erreurs et omissions appropriées.

Les résultats des examens de l'observation révèlent une amélioration par rapport à ceux des examens faits en 2009. De plus, le taux d'observation au chapitre de l'assurance erreurs et omissions a fortement augmenté, passant de 70 p. 100 à 94 p. 100 depuis deux ans.

La CSFO a également exigé que toutes les maisons de courtage, tous les agents et tous les dirigeants des maisons de courtage d'hypothèques suivent un cours obligatoire, au plus tard le 31 mars 2012, sur le renouvellement du permis. Le cours comprenait des renseignements sur la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et sur la réglementation connexe.

Accroître l'efficience, l'efficacité et la transparence

Poursuivre le développement d'un système de délivrance de permis et de resserrement des relations entre les intervenants.

La CSFO a établi un plan destiné à orienter la mise en œuvre d'un système global de délivrance de permis et de resserrement des relations entre les intervenants. Des progrès ont été accomplis dans les domaines suivants :

- Mise en œuvre d'un nouveau modèle de gouvernance.
- Examen exhaustif du système.
- Conception d'une stratégie de conversion des données.
- Conception de prototypes d'éléments du système.

Accroître l'utilisation du portail en ligne par les administrateurs de régimes de retraite et les autres parties pour l'obtention d'information et la transmission des documents exigés.

La CSFO a accru la capacité du système de dépôt électronique des documents prescrits afin d'offrir un service d'observation plus efficace à tous les intervenants du secteur des régimes de retraite.

En mai 2011, la CSFO a ajouté le dépôt électronique du formulaire Sommaire des renseignements sur les placements.

En août 2011, le formulaire Certificat de cotisation payable au Fonds de garantie des prestations de retraite a été ajouté.

Enfin, en décembre 2011, la CSFO a ajouté le dépôt électronique du formulaire Sommaire des renseignements actuariels, offrant ainsi au secteur des régimes de retraite la possibilité d'utiliser le dépôt électronique pour envoyer tous les documents exigés. De plus, la CSFO a ajouté une fonction permettant d'envoyer les rapports d'évaluation actuarielle et les états financiers sous forme de fichiers PDF.

La CSFO prépare l'ajout d'extensions de dépôt électronique de documents au début de l'été 2012.

Mettre au point un système de gestion électronique pour les documents sur les régimes de retraite afin de faciliter l'accès par les intervenants internes aussi bien qu'externes.

La CSFO a entrepris un projet pilote portant sur l'utilisation, par un petit échantillon de régimes de retraite, d'une solution interne d'imagerie électronique pour la correspondance courante et les demandes reçues.

Le matériel et les logiciels nécessaires à ce projet pilote ont été achetés, et le système devrait être fonctionnel en septembre 2012. La CSFO prévoit étendre progressivement l'utilisation de ce système. À terme, les intervenants du secteur des régimes de retraite auront plus facilement accès à la documentation sur les régimes de retraite.

Élaborer un calendrier électronique de médiation et explorer la possibilité de confier une partie de la charge de travail croissante à des fournisseurs privés de services de médiation et d'arbitrage.

Plusieurs initiatives ont été prises en 2011 afin de réduire l'arriéré du système de règlement des différends en assurance-automobile.

La mise en œuvre par étapes du calendrier électronique du système de règlement des différends a commencé en juillet 2011. L'utilisation du calendrier est devenue obligatoire le 1er février 2012 pour prendre des rendez-vous pour les séances de médiation auxquelles participent des représentants juridiques des demandeurs (99 p. 100 des demandes).

Les médiateurs utilisent maintenant le temps auparavant consacré à prendre des rendez-vous pour tenir plus de séances de médiation.

En novembre 2011, la CSFO a mis en œuvre des campagnes éclair de règlement exécutoire pendant lesquelles les dossiers sont regroupés par assureur et par cabinet d'avocats ou d'agents parajuridiques, afin d'essayer de régler plusieurs dossiers en une seule journée. Des médiateurs sont affectés à ces campagnes éclair afin de diriger les séances et d'établir les rapports de médiation.

En septembre 2011, la CSFO a mis en œuvre un processus volontaire de renonciation à la médiation qui s'applique sur consentement mutuel des parties lorsque celles-ci conviennent de l'impossibilité de conclure un règlement raisonnable par la médiation.

Ce processus permet aux parties de devancer le renvoi à l'arbitrage ou aux tribunaux pour régler un différend.

Enfin, en janvier, la CSFO a publié une demande de propositions pour trouver jusqu'à quatre fournisseurs privés en mesure d'offrir des services de règlement des différends, afin de réduire l'arriéré des demandes de médiation.

Ensemble, ces mesures se sont traduites par une hausse appréciable de la productivité du processus de règlement des différends de la CSFO.

Communiquer, diffuser l'information, stimuler l'engagement du personnel et des intervenants.

Faire mieux connaître les exigences relatives au dépôt des taux ainsi que les lois et règlements applicables en tenant une séance d'information à l'intention des représentants des sociétés d'assurances.

En mars 2012, la CSFO a organisé une webdiffusion afin d'aider les intervenants du secteur de l'assurance-automobile à mieux comprendre la législation, la réglementation, les exigences relatives au dépôt des taux, le processus d'approbation des taux appliqué par la CSFO et les obligations générales en matière d'observation relatives au dépôt des taux d'assurance-automobile.

Créer de nouveaux modes de communication pour mieux stimuler l'engagement des intervenants.

En juillet 2011, la CSFO a inauguré un nouveau site Web remanié en fonction des publics cibles et des secteurs et comprenant des contenus et des outils inédits.

Pendant l'automne 2011, la CSFO a ajouté un fil de diffusion automatique RSS à son site Web, afin que les utilisateurs puissent recevoir de nouveaux contenus dès leur publication.

La CSFO a également ouvert un centre d'abonnement en ligne qui permet aux utilisateurs de s'abonner à des bulletins et de recevoir des courriels annonçant des mises à jour intéressant des secteurs particuliers.

Au début de 2012, la CSFO a fait un sondage en ligne afin de recueillir des données sur la refonte du site Web et sur des améliorations possibles.

Continuer de mieux atteindre et de mieux renseigner les intervenants.

Le gouvernement de l'Ontario a apporté des modifications à la *Loi sur les régimes de retraite* et à la *Loi sur le droit de la famille* relativement au partage des avoirs de retraite lors de la dissolution du mariage.

Ces modifications ont exigé l'utilisation de plusieurs nouveaux formulaires à partir du 1er janvier 2012. La CSFO a publié ces formulaires pendant l'automne 2011 et a publié dans son site, le 31 décembre 2011, des versions définitives pouvant être remplies en ligne.

En novembre 2011, la CSFO a organisé un webinaire sur les obligations des administrateurs de régimes de retraite en vertu des nouvelles dispositions de la *Loi sur le droit de la famille*.

Les efforts déployés par la CSFO pour apporter des précisions sur des dispositions et des formulaires complexes ont permis de donner suite aux préoccupations exprimées et stimulé la participation à l'assainissement de l'industrie des régimes de retraite.

Assurer la coordination avec d'autres organismes de réglementation canadiens du secteur des services financiers.

Avec le ministère des Finances, modifier les principales dispositions de la *Loi sur les assurances*, notamment celles portant sur l'assurance-vie et les assurances contre les accidents et la maladie, ainsi que d'autres lois sur les assurances.

Avec le ministère des Finances, la CSFO a évalué la nécessité d'apporter des modifications aux parties de la *Loi sur les assurances* qui portent sur l'assurance-vie et les assurances contre les accidents et les maladies afin d'harmoniser la réglementation. Dans le budget de 2012 de l'Ontario, le gouvernement a annoncé qu'il proposerait des changements à ces sections de la Loi.

Examiner les recommandations du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance visant à tenir compte des changements dans les canaux de distribution.

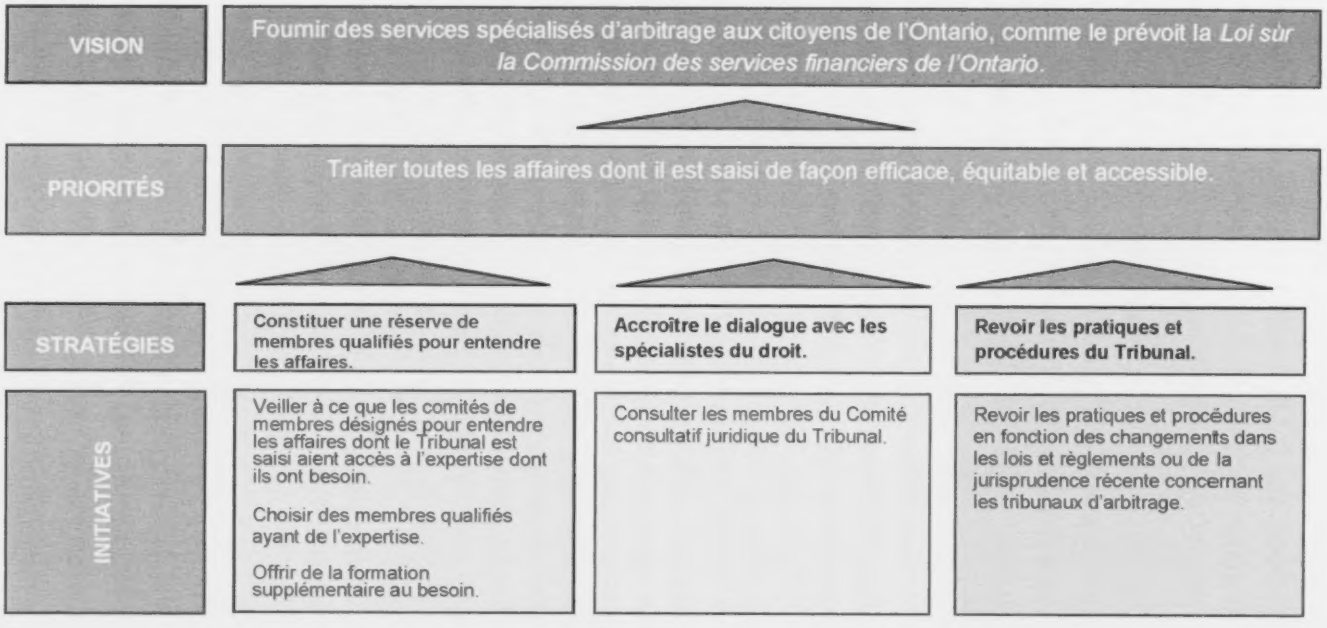
En mai 2012, le Comité de réglementation des agences du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) a publié un document de consultation sur le rôle des agences générales dans la distribution de produits d'assurance-vie et sur des questions connexes.

Le Comité a étudié les ententes d'impartition, la surveillance des agents, la pertinence des produits, les renseignements exigés par les organismes de réglementation et les façons d'améliorer et d'harmoniser les pratiques exemplaires

touchant les canaux de distribution des produits employés par les agences générales.

Participer au groupe de travail formé par le CCRRA pour recueillir des données sur l'utilisation des renseignements de solvabilité par les assureurs.	La CSFO a participé, à titre de membre du CCRRA, aux travaux du Groupe de travail sur les cotes d'assurance fondées sur la solvabilité.

Aperçu des priorités du Tribunal des services financiers



Détails des initiatives proposées pour le Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers (TSF) est un tribunal spécialisé d'arbitrage établi en vertu de la *Loi sur la CSFO*. Il est composé de membres nommés qui exercent leurs fonctions à temps partiel.

Le TSF est chargé d'entendre les requêtes et les appels relatifs à des décisions rendues ou proposées par le surintendant ou par d'autres personnes ou entités autorisées en vertu de diverses lois de l'Ontario régissant les questions liées aux services financiers, dont les suivantes :

- la *Loi sur les régimes de retraite*;
- la *Loi sur les assurances*;
- la *Loi sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*;
- la *Loi sur les caisses populaires et les* credit unions;
- la *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie*.

Constituer une réserve de membres qualifiés pour entendre les affaires.

Veiller à ce que les comités de membres désignés pour entendre les affaires dont le Tribunal est saisi aient accès à l'expertise dont ils ont besoin.

Choisir des membres qualifiés ayant de l'expertise.

Offrir de la formation supplémentaire au besoin.

L'étendue des sujets pouvant motiver une requête ou un appel auprès du TSF s'est beaucoup élargie ces dernières années, d'où la plus grande diversification de la charge de travail.

Des groupes de membres sont désignés pour entendre les requêtes et les appels en fonction de leur expertise dans le secteur des services financiers concerné. De plus, le Tribunal veille à ce que les comités possèdent une bonne connaissance des principes du droit administratif énoncés dans la *Loi sur l'exercice des compétences légales* et la jurisprudence applicable, de sorte que les affaires soient traitées de façon équitable, ouverte, rapide, efficace et rentable.

Un membre du TSF qui ne fait pas partie du comité peut être nommé à titre de médiateur chargé d'aider les parties à arriver à un règlement et à éviter l'audience.

L'une des priorités du TSF consiste à entretenir l'expertise des membres dans le secteur des services financiers ainsi qu'en droit administratif. Les membres suivent donc régulièrement de la formation donnée par des fournisseurs tant internes qu'externes. La formation interne est de nature générale (et non pas axée sur des affaires en particulier).

La formation externe comprend des programmes et des documents offerts principalement par la Society of Ontario Adjudicators and Regulators.

Accroître le dialogue avec les spécialistes du droit.

Consulter les membres du Comité consultatif juridique du Tribunal.

Étant un tribunal indépendant, le TSF demande conseil aux spécialistes du droit au sujet des pratiques et de l'exécution. Il s'adresse avant tout au Comité consultatif juridique du TSF. Ce dernier lance cette année une consultation sur les pratiques et les procédures du TSF (voir le point suivant).

Revoir les pratiques et procédures du Tribunal.

Revoir les pratiques et procédures en fonction des changements dans les lois et règlements ou de la jurisprudence récente concernant les tribunaux d'arbitrage.

Le TSF examine les observations reçues au sujet des modifications proposées à ses pratiques et procédures lors des consultations avec son Comité consultatif juridique et les

intervenants.

Les sujets sur lesquels le TSF a été appelé à se pencher récemment dans le cadre de ses audiences comprennent la confidentialité, l'accès à l'information et les personnes autorisées à comparaître devant les tribunaux en vertu de la *Loi sur le Barreau*.